

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQR'S Y DERECHOS DE PETICION



### INFORME PRIMER SEMESTRE 2024

Los informes corresponden al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los derechos de petición, quejas, reclamos, prestación de servicio de atención al público por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOA SA ESP, en cumplimiento al Artículo 13 al 33 de la ley 1755 del 2015 artículo 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Las funciones de AGUAS MOCOA SA ESP están al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Este seguimiento y análisis toma como punto de referencia el comportamiento y actuación referente a la atención al público y celeridad en contestar los derechos de petición dentro del término legal.

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOA SA ESP., pone a disposición de la comunidad en general el **INFORME DE PQR's y DERECHOS DE PETICIÓN** del **PRIMER SEMESTRE** de la vigencia fiscal 2024.



**AGUAS  
MOCOAS**  
SA ESP

LO MEJOR DE NOSOTROS

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
AGUAS MOCOAS S.A. E.S.P.

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2024

ELIAS MALUA SAYALPUD  
Jefe de Control Interno

MOCOAS PUTUMAYO

JULIO DE 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	4
3. ALCANCE .....	5
4. METODOLOGÍA .....	5
5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS. ....	5
6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.....	7
6.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS .....	7
7. RECOMENDACIONES .....	15



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2024

### 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en el artículo 76 establece, (...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular* (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRS., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., durante el periodo comprendido del **01 de enero al 30 de junio de 2024**, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

Para el desarrollo del presente informe, se analiza sobre el total de las PQRS., recibidas por la entidad, se analiza cada uno de los radicados seleccionados, se hace necesario que la información de las PQR sea procesada en un Sistema de Información, en el cual la entidad registre las respuestas a los peticionarios.

Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, y la oportunidad y efectividad en las respuestas las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones que se formulan con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor.

### 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., frente a las respuestas de las peticiones, quejas, recursos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos durante el periodo referido.

#### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado
- ✓ Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

### 3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado en el primer semestre de 2024, analizar los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la empresa y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

### 4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el consolidado semestral que presenta el área comercial, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte enero a junio de 2024, con énfasis en el tiempo de respuesta de cada una de las solicitudes.

### 5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

*Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)*

Lo anterior en concordancia con los artículos 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996.

En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.*

*Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos".* El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de esta misma Ley, igualmente modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; *"Salvo norma legal especial y so pena de*



sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- ✓ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- ✓ **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.  
**Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- ✓ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince 15 días hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez 10 días hábiles y las de consulta, en término de 30 días hábiles. Es así que, todo lo anterior está actualmente reglamentado por el artículo primero 1º de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se sustituyó "el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011"

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de 45 días, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.



## 6. INFORME DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Para el seguimiento y evaluación se solicitó información a la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las PQRS., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, la cual fue suministrada en forma general en un cuadro Excel, cargado de manera manual, es decir esta no fue clasificada por modalidad de petición, ni se determinó cuantas fueron remitidas por dependencia.

De la información entregada, se corroboró que, durante el periodo mencionado, ingresaron a la entidad un total de cuatrocientos diez 410 PRQS., las cuales fueron radicadas y transferidas a las diferentes dependencias, no obstante, por la forma en que se recibe la información, a la Oficina de Control Interno, se le dificulta identificar y clasificar de manera detallada cada PQR teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con el sistema de información acorde a la necesidad de este proceso.

### 6.1 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

La Oficina de Control Interno, en procura de establecer fortalezas y debilidades sobre la efectividad en el trámite y la oportunidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, teniendo en cuenta que el volumen de peticiones no es elevado, procedió a analizar el equivalente al 100%, de las 410 peticiones que ingresaron a la entidad durante el periodo evaluado, lo que en valor absoluto corresponde a un total de cuatrocientos diez 410 radicados, discriminados por mes, a los cuales se realizó un análisis, en relación a los reportes enviados al sistema nacional SUI, que permitió obtener una información más concreta sobre el estado real del trámite al interior de cada una de las dependencias, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla Nro. 01 - PQRS analizadas mes enero de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	Fecha	SECTOR	Barrio	Ubicación	SERVICIO
1	REALPE SERGIO ALBERTO	879	09/01/2024	SUR	PABLO VI		Atendido
2	CARLOS LOPEZ		09/01/2024	SUR	SAN ANDRES	PEGADO AL MURO DEL COLEGIO	Atendido
3	PLAZA DE MERCADO		09/01/2024	CENTRO	BOLIVAR	PLAZA DE MERCADO	Atendido
4	RIASCOS NARVAEZ JUAN	5627	10/01/2024	SUR	PALERMO SUR		Atendido
5	SALAZAR OSORIO MARIA DEL SOCORRO	15330	10/01/2024		OBREIRO		Alcantarillado
6	BOTINA GUERRERO MANUEL	1936	10/01/2024	CENTRO	NARANJITO		Atendido
7	JAVIER RODRIGUEZ		11/01/2024	SUR	SAUCES		Atendido
8	CARLOS CERON		11/01/2024		VILLA CAIMARON		Alcantarillado
9	CLARA AMANDA ROJAS		11/01/2024	CENTRO	MIRAFLOREZ	ANTES DE LA VIRGEN	Atendido
10	MENESES HUERTAS MARIA	1340	12/01/2024	CENTRO	JOSE MARIA HERNANDEZ	MAS ABAJO DE DISTRILUNA POR LA CANCHA DE FUTBOL	Atendido
11	LUNA ANDRADE AURA ESTHER	376	12/01/2024	CENTRO	SAN AGUSTIN		Atendido
12	MANUEL RAMOS		12/01/2024	SUR	JO SE HOMERO		Alcantarillado
13	IBETH YESENIA RAMOS RIVADENEIRA		12/01/2024	SUR	VEREDA PARAISO		Atendido
14	FLOREZ OBCENO MARIA CARMENZA	4533	12/01/2024		LUIS CARLOS GALAN		Alcantarillado
15	CERON BENABIDES MARCELA MARONY	993	15/01/2024	CENTRO	CIUDAD JARDIN		Atendido
16	CORDOBA FAJARDO TANIA	9756	15/01/2024	CENTRO	CENTRO		Atendido
17	ORTIZ ROMO JUAN CARLOS	2318	15/01/2024		HUASIPANGA		Alcantarillado
18	PALOMARES GOMEZ RUBIELA	17068	15/01/2024	CENTRO	VILLA DANIELA		Alcantarillado
19	PALOMARES GOMEZ RUBIELA	17069	15/01/2024	CENTRO	VILLA DANIELA		Alcantarillado
20	PALOMARES GOMEZ RUBIELA	17070	15/01/2024	CENTRO	VILLA DANIELA		Alcantarillado



21	LOPEZ ARMERO CLARA	3316	15/01/2024	SUR	JOSE HOMERO		Acueducto
22	GARCIA ANDRADE PORFIRIO	3347	15/01/2024	SUR	JOSE HOMERO		Acueducto
23	RODRIGUEZ ANDRADE	1750 9	16/01/2024	NORTE	EBENEZER		Acueducto
24	ARCNEGAS JUAGIBIOY CUARAN MUCHAVISOY PABLO ISIDRO	2070	16/01/2024	CENTRO	INDEPENDENCIA		Acueducto
25	JACANAMEJOY FIDELINA	2790	16/01/2024	NORTE	LA RESERVA		Acueducto
26	MELO SEGUNDO CARLOS	1070	17/01/2024		CIUDAD JARDIN		Acueducto
27	MELO SEGUNDO CARLOS	5429	18/01/2024	NORTE	CONDOMINIO NORTE		Alcantarillado
28	MELO SEGUNDO CARLOS	9412	18/01/2024	NORTE	CONDOMINIO NORTE		Alcantarillado
29	ELVIRA LUCERO		18/01/2024	SUR	EL DIVISO		Alcantarillado
30	SARMIENTO PRIETO JAVIER ALEXANDER	7987	18/01/2024	SUR	JOSE HOMERO		Acueducto
31	MASIAS RUANO PEDRO	3861	18/01/2024	NORTE	VILLA DEL RIO	DE TRAS DE CONFAMILAR ULTIMA CALLE JOSE HOMERO	Acueducto
32	HIDALGO BURGOS JAIME	5612	20/01/2024	SUR	PALERMO SUR		Acueducto
33	ROBIA ARIAS YAMILETH CHINCHILLA DE GAITAN MADALENA	1504 2 1451 4	22/01/2024	SUR	VEREDA PARAISO		Acueducto
34	MARTINEZ RAMIREZ NARIELA	7354	22/01/2024	NORTE	LOS CHIOPAROS		Acueducto
35	ARTEAGA BUENAVENTURA	877	22/01/2024	SUR	VILLA ROSA		Acueducto
36	REYES ALVARADO	3131	23/01/2024	SUR	PALERMO SUR		Acueducto
37	LOPEZ GLORIA AMPARO	1863	23/01/2024	SUR	LAS AMERICAS		Acueducto
38	LOPEZ GLORIA AMPARO	1863	23/01/2024	CENTRO	TURISTICO LA LOMA		Acueducto
39	MOJANA SOLARTE GLADYS	887	23/01/2024	SUR	PABLO VI		Acueducto
40	URBANO LASSO ULISES	1558 4	24/01/2024	SUR	PABLO VI		Acueducto
41	GUERRA MANUEL JESUS	4430	24/01/2024	SUR	DIVISO		Acueducto
42	PORTILLA IBARRA ALIX ENIT	1664 0	25/01/2024	CENTRO	URB CORPORACION EDUCATIVA DE LA AMAZONIA		Acueducto
43	QUINAYAS OMEN EDIL	3015	25/01/2024	SUR	5 DE SEPTIEMBRE		Acueducto
44	SARASTY ALFREDO RAUL	6934	25/01/2024	CENTRO	TURISTICO LA LOMA		Acueducto
45	DELGADO PEDRO	4633	26/01/2024	CENTRO	LA FLORESTA		Alcantarillado
46	MUTUMBAJOY CHINDOY MARIA BENILDA	3391	26/01/2024	SUR	JOSE HOMERO		Acueducto
47	BOLAÑOS GLORIA AMPARO	1106 9	29/01/2024	NORTE	LA RESERVA		Alcantarillado
48	BARRERA SANCHEZ JAIRO	5388	29/01/2024	SUR	VILLA DOCENTE		Acueducto
49	YOLANDA REYES		30/01/2024		LOS SAUCES		Acueducto
50	PANTOJA ROSERO AURA NELY	1758 8	30/01/2024		VILLA DEL NORTE		Acueducto
51	ANDRADE GRACIELA	1758 9	30/01/2024		SAN FERNADO		Alcantarillado
52	URREA DIAZ CARLOS AUGUSTO	1759 0	30/01/2024		VILLA DE LEIVA		Acueducto
53	LUNA BRAVO PAULINA	1759 1	30/01/2024		VILLA CAIMARON		Alcantarillado
54	MONTOYA LUNA GUILLERMO ALBERTO	1759 2	30/01/2024	NORTE	EL PEÑON		Acueducto
55	MONTOYA LUNA GUILLERMO ALBERTO	1759 3	30/01/2024	NORTE	EL PEÑON		Acueducto
56	CAMPOS FIGUEREDO HERSON JAVIER	1759 4	30/01/2024	NORTE	VILLA ROSA		Acueducto
57	DAZA LOPEZ CARLOS IVAN	1759 5	30/01/2024		VILLA CAIMARON		Alcantarillado
58	DAZA LOPEZ CARLOS IVAN	1759 6	30/01/2024		VILLA CAIMARON		Alcantarillado
59	DAZA LOPEZ CARLOS IVAN	1759 7	30/01/2024		VILLA CAIMARON		Alcantarillado
60	MACIAS DE RUIZ EMILIA	1759 8	30/01/2024	NORTE	LA UNION		Acueducto
61	JACANAMEJOY MELO LUZ DARY	1255 5	31/01/2024		SAN FRANCISCO		Alcantarillado
62	JACANAMEJOY MELO LUZ DARY	1255 6	31/01/2024		SAN FRANCISCO		Alcantarillado
63	JACANAMEJOY MELO LUZ DARY	1255 7	31/01/2024		SAN FRANCISCO		Alcantarillado
64	JACANAMEJOY MELO LUZ DARY	1255 8	31/01/2024		SAN FRANCISCO		Alcantarillado
65	JACANAMEJOY MELO LUZ DARY	1255 9	31/01/2024		SAN FRANCISCO		Alcantarillado
66	JACANAMEJOY MELO LUZ DARY	6303 1106	31/01/2024		SAN FRANCISCO		Alcantarillado
67	BOLAÑOS GLORIA AMPARO	1106 9	31/01/2024		LA RESERVA		Alcantarillado

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	67
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de enero de 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 03 - PQRS analizadas mes febrero de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	Ubicacion	SERVICIO
1	PASINGA BERMEO	2842	NORTE	01/02/2024	LA RESERVA		Acueducto
2	AGUAS MOCO A			05/02/2024	AGUAS MOCO A		Acueducto
3	SALAS SALAS MARTHA CECILIA	8608		05/02/2024	SAN FRANCISCO		Alcantarillado
4	MONTIEL CANIZALES NORBEY	14679	SUR	06/02/2024	LA LOMITA		Acueducto
5	MUÑOZ GOME MARIO GENER	11319		07/02/2024	JOSE HOMERO		Acueducto
6	ALZATE DIANA	9713		12/02/2024	TURISTICO LA LOMA		Acueducto
7	LUNA PANIÑO LUIS CARLOS	9365		12/02/2024	URB ALTOS DE SAN JOSE		Acueducto
8	DIAZ ANDRADE ROSA	11927		12/02/2024	VENECIA		Acueducto
9	BASANTE LEGARDA LIONZO RAMIRO	14054		12/02/2024	JOSE HOMERO		Acueducto
10	BASANTE LEGARDA LIONZO RAMIRO	6058		12/02/2024	JOSE HOMERO		Acueducto
11	BASANTE LEGARDA LIONZO RAMIRO	15578		12/02/2024	JOSE HOMERO		Acueducto
12	JUAJIBOY MARCELINO	2128		12/02/2024	BOLIVAR		Alcantarillado
13	APRAEZ ENRIQUEZ OLMEDO	7927		12/02/2024	EL CARMEN		Acueducto
14	AGUAS MOCO A			13/02/2024	VILLA ROSA		Acueducto
15	MARIA MAFLA CAICEDO	12149		13/02/2024	VILLA ROSA		Acueducto
16	ILES MAYA MARIA AMPARO	3990		14/02/2024	LOS PRADOS		Alcantarillado
17	ENRIQUEZ JOSE NOMAR	5854		14/02/2024	PABLO VI		Acueducto
18	LUNA WITHE ARMIDA	10237		15/02/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ		Acueducto
19	MEDICIS BURGOS JAIME	6856		15/02/2024	OBREIRO		Alcantarillado
20	PRONTO BURGUER			15/02/2024	CENTRO		Acueducto
21	PEÑA CARLOS			15/02/2024	NARANJITO		Acueducto
22	PEÑA CASALLAS FLORALBA	11798		15/02/2024	LA PEÑA		Acueducto
23	AGUAS MOCO A			16/02/2024	LA RESERVA	NADERAS CORAL	Acueducto
24	ARIAS CASANOVA RAFAEL ANSELMO	17250		16/02/2024	URB PRADO NORTE		Acueducto
25	HERMOSA DEJOY ROSALBA	4898		19/02/2024	LIBERTADOR		Acueducto
26	HERMOSA DEJOY ROSALBA	4936		19/02/2024	LIBERTADOR		Acueducto
27	LIDIA DEL CARMEN ENRIQUEZ	14455		20/02/2024	SAUCES		Acueducto
28	SOLARTE ENRIQUEZ EDGAR	14456		20/02/2024	SAUCES		Acueducto
29	ENRIQUEZ BRAVO ARTURO	4383		20/02/2024	SAUCES		Acueducto
30	ENRIQUEZ BRAULIO ARTURO	14457		20/02/2024	SAUCES		Acueducto
31	AGUAS MOCO A			20/02/2024	VILLA NUEVA		Acueducto
32	ELIAS MALUA			20/02/2024	PISCINA DE LOS PROFESORES		Acueducto
33	GARCIA MIGUEL	4267		21/02/2024	SAUCES		Acueducto
34	ORTIZ ARCOS OMAIRA	1026		21/02/2024	OLIMPICO		Acueducto
35	ARQ ANDRES SOLARTE			21/02/2024	VILLA DOCENTE		Alcantarillado
36	ENRIQUEZ ORDOÑEZ VENANANCIO	14477		22/02/2024	LA PEÑA		Acueducto
37	ARBOLEDA GUEVARA CRISTIAN FERNANDO	6008		22/02/2024	SAN FERNANDO		Alcantarillado
38	GAVIRIA VARGAS LYDA	14504		23/02/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ		Acueducto
39	LOPEZ RODRIGUEZ AMINTA	7734		23/02/2024	LOS CHIPAROS		Acueducto
40	AGUAS MOCO A			26/02/2024			Acueducto
41	AGUAS MOCO A			26/02/2024	SAN LUIS DE CHONTAYACO		Acueducto
42	AGUAS MOCO A			26/02/2024	MULATICO		Acueducto
43	COOPERATIVA PARA EL SUR DE LA AMAZONIA	5162		26/02/2024	SAN FRANCISCO		Alcantarillado
44	CARLOSAMA LOPEZ MAYERLINE	14022		27/02/2024	URB CALIMA		Acueducto
45	CARLOSAMA LOPEZ MAYERLINE	14023		27/02/2024	URB CALIMA		Acueducto
46	GUACALES CABRERA ALBERTO	5270		27/02/2024	PARAISO		Acueducto
47	GUACALES CABRERA ALBERTO	9688		27/02/2024	PARAISO		Acueducto
48	DIAZ CARLOS			28/02/2024	URB ALTOS DE SAN JOSE		Acueducto
49	DAMARYS OCORO			28/02/2024	VILLA DEL RIO		Acueducto
50	AGUAS MOCO A			28/02/2024	LA UNION		Alcantarillado



51	GARCIA CEBALLOS MARTHA	11881	28/02/2024	LOS SAUCES	Acreditado
52	CARVAJAL ELUDIS MARIO	14540	28/02/2024	LOS CHIPAROS	Acreditado
53	GONZALEZ BERNATE EDISON	17599	29/02/2024	ALTO AFAN	Alcantarillado
54	CRIOLLO POPAYAN KELIN DANIELA	17600	29/02/2024	VILLA DE LEIVA	Acreditado
55	CRIOLLO POPAYAN KELIN DANIELA	17601	29/02/2024	VILLA DE LEIVA	Acreditado
56	JAIRO ALBERTO ENRIQUEZ DELGADO	17602	29/02/2024	EL PEÑON	Acreditado
57	JAVIER HARMANDO ANDRADE ESTRADA	17603	29/02/2024	URB COLINAS DEL NORTE	Acreditado
58	ORTEGA CHALPARTAR MARISOL DEL CARMEN	17604	29/02/2024	URB COLINAS DEL NORTE	Acreditado
59	DELGADO TRUJILLO KAREN TATIANA	17605	29/02/2024	LA UNION	Acreditado
60	VALLEJOS MENESES MARIA NIDIA	17605	29/02/2024	PAULINO CHICUNQUE	Acreditado
61	CORDOBA GOMEZ ALFONSO ESNEYDER	17607	29/02/2024	VILLA DE LEIVA	Acreditado
62	CORDOBA GOMEZ ALFONSO ESNEYDER	17608	29/02/2024	VILLA DE LEIVA	Acreditado
63	CANAS GONZALEZ ANA FADIR	17609	29/02/2024	SAN FERNADO	Alcantarillado
64	ANACONA CHAPAL AMANDA	17610	29/02/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
65	ROMO BASTIDAS JUAN DE JESUS	17611	29/02/2024	PABLO VI	Acreditado
66	ROMO BASTIDAS JUAN DE JESUS	17612	29/02/2024	PABLO VI	Acreditado
67	ROMO BASTIDAS JUAN DE JESUS	17613	29/02/2024	PABLO VI	Acreditado
68	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17614	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
69	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17615	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
70	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17616	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
71	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17617	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
72	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17618	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
73	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17619	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
74	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17320	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
75	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17621	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
76	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17622	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
77	ELSY PATRICIA CORTES ROMO	17623	29/02/2024	URB QUINTAS DE LA COLINA	Acreditado
78	HERNANDEZ PARDO ANA JULIA	4593	29/02/2024	LUISM CARLOS GALAN	Alcantarillado
79	REVELO TIMANAJESUS JORGE	4579	29/02/2024	LUISM CARLOS GALAN	Alcantarillado
80	ACOSTA GUERRERO FREDY FRANCISCO	15744	29/02/2024	LOS PINOS	Alcantarillado
81	AGUAS MOCO A		29/02/2024	PALMERAS	Alcantarillado

Tabla Nro. 04 - Peticiones Resueltas mes febrero de 2024

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	81
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerian respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de febrero de 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 05 - PQRS analizadas mes marzo de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Barrio	Ubicacion	SERVICIO
1	IMBAJOA OJEDA NORI OJEDA	2559		LA ESMERALDA		Alcantarillado
2	CAROLA JAMIOY		NORTE	VILLA ROSA		Acreditado
3	CORAL MELIZA		SUR	ACACIAS		Acreditado
4	VALLEJO LOPEZ LUIS		SUR	PALERMO SUR		Acreditado
5	BODEGAS COOMOTOR	224		JOSE MARIA HERNANDEZ		Acreditado
6	AGUAS MOCO A			AVDA LOS ESTUDIANTES		Alcantarillado
7	TAMAYO RAMIREZ JADER FABIAN	17335		CIUDADELA UNUNIVERSITARIA		Acreditado
8	TAMAYO RAMIREZ JADER FABIAN	17336		CIUDADELA UNUNIVERSITARIA		Acreditado
9	TAMAYO RAMIREZ JADER FABIAN	17337		CIUDADELA UNUNIVERSITARIA		Acreditado
10	ADRIANA CHAMORRO GONZALEZ	16482		LA UNION		Acreditado
11	ADRIANA CHAMORRO GONZALEZ	13769		LA UNION		Acreditado
12	COLEGIO MONCLAR	2872		LARESERVA		Acreditado
13	SANDRA OTAYA			JOSE HOMERO		Acreditado
14	SANDRA JAMIOY			JOSE HOMERO		Acreditado
15	DANIEL			MADRIGAL		Acreditado
16	RENE JAJOY			JOSE HOMERO		Acreditado
17	ROSALBA MENESES			SAN AGUSTIN		Acreditado
18	ROSERO VALLEJO JAIRO FAVIAN			LAS AMERICAS		Acreditado
19	PRESIDENTA BARRIO MADRIGAL DOÑA LUZ			VEREDA PARAISO		Acreditado



20	WILSON QUINTERO MAZABEL	6421	VILLA ROSA	Acusado
21	RODRIGUEZ ESPAÑA JORGE	6710	LAS AMERICAS	Acusado
22	RODRIGUEZ ESPAÑA JORGE	3039	LAS AMERICAS	Acusado
23	SOLARTE ENRRIQUE EDGAR	4383	SAUCES	Acusado
24	SOLARTE ENRRIQUE EDGAR	14456	SAUCES	Acusado
25	MEDICIS CARDENAS JAIRO EFRAIN	1126	OLIMPICO	Acusado
26	ORDÓÑEZ JESUS	4587	LUIS CARLOS GALAN	Alcantarillado
27	CHANCHI RAMIREZ MARIA URSULINA	4542	LUIS CARLOS GALAN	Alcantarillado
28	HERNANDEZ CHANCHI MARIA URSULINA	6565	LUIS CARLOS GALAN	Alcantarillado
29	GOMEZ CORDOBA IDALIA CEFERINA	4922	LIBERTADOR	Acusado
30	JACANAMEJOY CARMEN	1031	CIUDAD JARDIN	Acusado
31	ARAUJO GARCIA CECILIA RUBIELA	7895	EL DIVISO	Acusado
32	QUINTERO MAZABEL WILSON EFREN	6421	VILLA ROSA	Acusado
33	CORDOBA DE GOMEZ ROSA AMELIA	862	PABLO VI	Acusado
34	ARCINIEGAS ERAZO EDGAR	4069	EL CARMEN	Acusado
35	GUERRERO TREJO AIDA CECILIA	4728	VILLA DIANA	Acusado
36	CASTRO BETANCOURT MARIA AURA NELLY	5767	JOSE HOMERO	Acusado
37	MUTUMBAJOY CHINDOY MARIA BENI DA	3391	JOSE HOMERO	Acusado
38	CORTES CRIOLLO LEONARDO	4465	BELLAVISTA	Acusado
39	CORTES CRIOLLO LEONARDO	11113	BELLAVISTA	Acusado
40	CORTES CRIOLLO LEONARDO	16054	BELLAVISTA	Acusado
41	CORTES CRIOLLO LEONARDO	11589	BELLAVISTA	Acusado
42	NUÑEZ CLAROS MARIA ANITH	17400	VEREDA PARAISO	Acusado
43	SAPUYES JAIME	5862	JOSEHOMERO	Acusado
44	LEYTON REVELO MARGOTH ELIZABETH	10486	URB ALTOS DE SAN JOSE	Alcantarillado
45	TORO DE RODRIGUEZ ROSA CANDIDA	10727	URB CAÑAVERAL	Alcantarillado
46	LEYTON REVELO MARGOTH ELIZABETH	6573	URB CAÑAVERAL	Alcantarillado
47	CHINDOY CHINDOY GEORGINA	3313	JOSE HOMERO	Acusado
48	ROSE RO BOTINA YESID	7428	VILLA ROSA	Acusado
49	IMBACHI PEREZ RAUL	6679	JOSE HOMERO	Acusado
50	BASTIDAS MORALES OMAR	7857	LA RESERVA	Acusado
51	ARCINIEGASTAPIA INEZ	2117	INDEPENDENCIA	Acusado
52	ZAMBRANO TORO KAREN	7005	VILLA ROSA	Acusado
53	ANDREA LORENA MENECE		LIBERTADOR	Alcantarillado
54	PRESIDENTE DE JUNTA		AMERICAS	Acusado
55	RODRIGUEZ BOLAÑOS NOHORA DEL CAREMN	17638	LA FLORESTA	Acusado
56	MAYA GUEVARA JESUS JAVIER	17639	TURISTICO LA LOMA	Acusado
57	CARLOSAMA PEREZ MARYLUZ MIRANDA	17640	MADRIGAL	Acusado
58	ADARVE CABEZAS CLARA INES	17641	PAULINO CHICUNQUE	Acusado
59	ORDÓÑEZ ROSAS SULI MILADI	17642	CONDominio NORTE	Acusado
60	ZAMORA VALLEJO YENNY MARISOL	17643	MADRIGAL	Acusado
61	MADROÑERO GUEVARA ALEXIS FANER	17644	EBENEZER	Acusado
62	TORRES MUÑOZ ALEXIS	17645	VEREDA PARAISO	Acusado

**Tabla Nro. 06 - Peticiones Realizadas mes marzo de 2024**

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	62
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de marzo de 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

**Tabla Nro. 07 - PQRS analizadas mes abril de 2024**

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	ALVARO SALAS	3665	CENTRO	01/04/2024	MIRA FLORES	Acusado
2	AGREDA ACOSTA SULDERY	12928	SUR	01/04/2024	SAN ANDRES	Acusado
3	BRAYAN ESTIVEN DORADO ROJAS	6727	SUR	01/04/2024	SAUCES	Acusado
4	PANTOJA FAUSTINO	8360	NORTE	02/04/2024	LA RESERVA	Acusado
5	ARTEAGA LUIS ANTONIO	3317	SUR	02/04/2024	JOSE HOMERO	Acusado
6	ANDRADE CAICEDO	17046	SUR	02/04/2024	SAUCES	Acusado
7	FAJARDO ACOSTA SEGUNDO	11399	SUR	02/04/2024	VILLA AURORA	Acusado
8	BOLAÑOS GLORIA AMPARO	640	NORTE	02/04/2024	AVDA COLOMBIA	Acusado
9	CORDOBA RODRIGUEZ	4650		03/04/2024	LA FLORESTA	Acusado



10	FAJARDO ACOSTA NANCY	10363		03/04/2024	EL DIVISO	Acueducto
11	CERON CHICUNQUE LIDA IMELDA	11229		05/04/2024	SAN ANTONIO	Acueducto
12	ROSERO DE GARCIA ROSAÑBA	11269		05/04/2024	OBRERO	Alcantarillado
13	ROSERO DE GARCIA ROSAÑBA	11270		08/04/2024	OBRERO	Alcantarillado
14	ROSERO DE GARCIA ROSAÑBA	11271		08/04/2024	OBRERO	Alcantarillado
15	ROSERO DE GARCIA ROSAÑBA	6841		08/04/2024	OBRERO	Alcantarillado
16	ROSERO DE GARCIA ROSAÑBA	11273		08/04/2024	OBRERO	Alcantarillado
17	ROSERO DE GARCIA ROSAÑBA	10078		08/04/2024	OBRERO	Alcantarillado
18	NARVAEZ VERDUGO CLAUDIA MABEL	590		09/04/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
19	MOTIEL CAPERA MARIA LILIA	11655		10/04/2024	LA PEÑA	Acueducto
20	OBANDO GLORIA	10374		10/04/2024	VILLA DIANA	Acueducto
21	ORDONEZ JARAMILLO AMANDA ROCIO	203		10/04/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
22	VALLEJO DIAZ JOSE DARIO	5029		10/04/2024	VEREDA PARAISO	Acueducto
23	ORDONEZ JESUS SARASTY			15/04/2024	PABLO VI	Acueducto
24	SANCHEZ GUI EDWIN JEOVANNY	7871		15/04/2024	LIBRTADOR	Acueducto
25	SANDRO PANTOJA			16/04/2024	NARANITO	Acueducto
26	BLANCA ORTIZ			16/04/2024	1 DE ENERO	Alcantarillado
27	CARLOS CERON			16/04/2024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
28	OSKAR RENDON			18/04/2024	BELLAVISTA	Acueducto
29	BERMEO CERVELIO	1493		18/04/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
30	MARCELA AVILA			18/04/2024	VILLA NATALIA	Acueducto
31	SIGIFREDO ARCINIEGAS			18/04/2024	17 DE JULIO	Alcantarillado
32	SANDRA			18/04/2024	VILLA DE LEYVA	Acueducto
33	ALVARO ANDRES LUNA SOSA	822		19/04/2024	PABLO VI	Acueducto
34	JUJIBIOY JULIO CESAR	14228		19/04/2024	BOLIVAR	Alcantarillado
35	JUJIBIOY JULIO CESAR	14228		19/04/2024	BOLIVAR	Acueducto
36	LUIS JUVENCIO	1985		19/04/2024	INDEPENDENCIA	Alcantarillado
37	TENORIO RODRIGUEZ	9825		22/04/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
38	LOPEZ RODRIGUEZ AMINTA	7734		22/04/2024	LOS CHIPAROS	Acueducto
39	MIGUEL ANACONA			23/04/2024	COACEP	Acueducto
40	ALVARO ANTONIO LUNA SOSA			23/04/2024	PABLO VI	Acueducto
41	AUSENO BURGOS LIDA EMERITA	7369		24/04/2024	VILLA ROSA	Acueducto
42	VILMAR DIAZ			24/04/2024	KENNIDE	Alcantarillado
43	PEDRO JAMIOY			24/04/2024	LA LOMITA	Acueducto
44	MARIA REGINA			24/04/2024	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
45	JIMENEZ BERMEO INES ENELIA	5281		25/04/2024	PARAISO	Acueducto
46	CASTAÑEDA TEJADA	17361		29/04/2024	DIVINO NIÑO	Acueducto
47	ROBLES CARLOSAMA MARY ESTELLA	6372		29/04/2024	LOS CHIPAROS	Acueducto
48	GOMEZ LIBARDO HORACIO	6987		30/04/2024	LA RESERVA	Alcantarillado
49	CERON ZUIN DELIA	4884		30/04/2024	LIBERTADOR	Alcantarillado
50	MUÑOZ DE HIDALGO CARMEN	14312		30/04/2024	OLIMPICO	Acueducto
51	VIVAS RUANO CARLOS JULIO	17686		30/04/2024	CONDOMINIO NORTE	Acueducto
52	CAMPO AGREDO OLIVER	17687		30/04/2024	VILLA ROSA	Acueducto
53	CAMPO AGREDO OLIVER	17688		30/04/2024	VILLA ROSA	Acueducto
54	CUNDA DIZU JUAN CARLOS	17689		30/04/2024	LA UNION	Acueducto
55	MILLAN MARIN MARIA EMMA	17690		30/04/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ	Acueducto
56	PATIÑO YAMA AUDELIA MARIA	17691		30/04/2024	LAS AMERICAS	Acueducto
57	LOPEZ CALVACHE RODRIGO AGUSTIN	17692		30/04/2024	LAS AMERICAS	Acueducto
58	MORA BASTIDAS NADIA MARISOL	17693		30/04/2024	ALAMOS	Acueducto
59	MONTEALEGRE VARGAS JOFFE LEONARDO	17694		30/04/2024	VILLA ROSA	Acueducto
60	PAOLA ANDREA GUERRERO LOPEZ	17695		30/04/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
61	CHICUNQUE AGREDA MARIA CAROLINA	17696		30/04/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
62	ESPAÑA RAMIREZ EDGAR	17697		30/04/2024	VILLA ROSA	Acueducto
63	JOJOA CHANTRE OMAR ANTONIO	17698		30/04/2024	1 DE ENERO	Alcantarillado

Tabla Nro. 08 - Peticiones Resueltas mes abril de 2024

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	63
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de abril de 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 09 - PQRS analizadas mes mayo de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	Ubicacion	SERVICIO
1	RAMIRO LOPEZ		SUR	06/05/2024	DIVINO NIÑO		Acusado
2	MARIA ROSAURA JOSA SOLARTE	15946	NORTE	09/05/2024	VILLA ROSA		Acusado
3	LEYTON BURBANO MARIA ROSALBA	1774	CENTRO	09/05/2024	AVDA 17 DE JULIO		Acusado
4	MARY CRISTI		CENTRO	09/05/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ		Acusado
5	JORGE DEVIA		CENTRO	09/05/2024	CIUDA JARDIN		Acusado
6	ALVAREZ YELA MAGDALENA BEDELIA	3621	CENTRO	10/05/2024	RUMIPAMBA		Acusado
7	TIMANA BERMEO MARIA DEL CARMEN	5427	NORTE	14/05/2024	CONDOMINIO NORTE		Acusado
8	MUÑOZ DE HIDALGO CARMEN	14312	CENTRO	14/05/2024	OLIMPICO		Acusado
9	LUIS PAZMIÑO		NORTE	14/05/2024	VILLA ROSA		Acusado
10	CASTRO GILBERTO	1463	CENTRO	15/05/2024	SAN AGUSTIN		Acusado
11	TELENGUE BLADIMIR		CENTRO	15/05/2024	SAN AGUSTIN		Acusado
12	COMOTOR		CENTRO	16/05/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ		Acusado
13	DAVILA CAICEDO RODRIGO EZEQUIEL	9767	CENTRO	16/05/2024	JOSE MARIA HERNANDEZ		Acusado
14	SOFIA MARLENY CERON MUÑOZ	2602		16/05/2024	LA ESMERALDA		Alcantarillado
15	LAGOS JANSOY ROSA	2158	CENTRO	17/05/2024	ALAMOS		Alcantarillado
16	VIVIANA SLAZAR		NORTE	17/05/2024	LA RESERVA		Acusado
17	AGUAS MOCOA		CENTRO	20/05/2024	LIBANO		Acusado
18	ESCOBAR MADROÑERO MAYRA LORENA	2311		21/05/2024	HUASIPAMGA		Alcantarillado
19	MUTUMBAJOY CORDOBA LUZ DARY	12225	SUR	21/05/2024	VILLA AURORA		Acusado
20	HERMELA GARCIA		SUR	21/05/2024	SAUCES		Acusado
21	MAYA CALVACHE FRANCO	1751	CENTRO	22/05/2024	AVDA 17 DE JULIO		Alcantarillado
22		1792	CENTRO	22/05/2024	AVDA 17 DE JULIO		Alcantarillado
23	ROSERO BURGOS OTILIA RUTH MILENA	2636		23/05/2024	LA ESMERALDA		Alcantarillado
24	OBANDO MORA DIGNA DEL SOCORRO	3158		23/05/2024	JOSE HOMERO		Acusado
25	MAKAO			24/05/2024	LA RESERVA		Acusado
26	AGUAS MOCOA CLOROMIRO BURGOS			24/05/2024	VEREDA LIBANO		Acusado
27	AGUAS MOCOA GOMEZ			24/05/2024	NARANJITO		Acusado
28	MOJANA JINSOY NUBIA	1838		27/05/2024	TURISTICO LA LOMA		Acusado
29	GOMEZ LIBARDO HORACIO	6987		27/05/2024	LA RECERVA		Alcantarillado
30	GAVIRIA DE CORDOBA CLAUDIA	8230		27/05/2024	1 DE ENERO		Alcantarillado
31	PANTOJA CAICEDO LUIS FELIPE	2798		28/05/2024	LA RECERVA		Acusado
32	BENAVIDES ORTIZ LUZ ALIZA	15526		28/05/2024	JOSE HOMERO		Acusado
33	RANGEL GÓMEZ RAUL	17218		28/05/2024	JOSE HOMERO		Acusado
34	ARTEAGA CUARAN ALEXANDRA	15546		28/05/2024	JOSE HOMERO		Acusado
35	GARCIA ANDRADE PORFIRIO	3347		28/05/2024	JOSE HOMERO		Acusado
36	BUESAQUILLO DE LOPEZ MARIA MAGDALENA	10291		28/05/2024	VILLA ROSA		Acusado
37	ULCUE CAMAYO MARCOS	6354		28/05/2024	VILLA ROSA		Acusado
38	AGUAS MOCOA			29/05/2024	VILLA CAIMARON		Alcantarillado
39	AGUAS MOCOA			29/05/2024	AVDA LOS ESTUDIANTES		Alcantarillado
40	TORRES MORALES LUZ ADRIANA	10544		31/05/2024	VILLA SOFIA		Alcantarillado
41	BURBANO JOSE ARLEY	17866		31/05/2024	VEREDA PARAISO		Acusado
42	BASANTE LEGARDA JACINTO BOLIVAR	17867		31/05/2024	PAULINO CHICUNQUE		Acusado
43	VALLEJO LOPEZ HELMY ALAIN	17868		31/05/2024	EL PEÑON		Acusado
44	PRADO MUTUMBAJOY LUIS EDUARDO	17869		31/05/2024	JOSE HOMERO		Acusado
45	MELO MUÑOZ BAIRON ARLEY	17870		31/05/2024	JARDINES DE BABILONIA		Acusado
46	ERAZO BOLAÑOS NEYDA YANET	17871		31/05/2024	AVDA COLOMBIA		Acusado
47	BECERRA LUNA LUZ BERNARDA	17872		31/05/2024	AVDA COLOMBIA		Acusado
48	BECERRA LUNA LUZ BERNARDA	17873		31/05/2024	AVDA COLOMBIA		Acusado
49	MUÑOZ MUÑOZ GILBERTO	17874		31/05/2024	URB PRADO NORTE		Acusado
50	JURADO BURBANO SARA NELLY	17875		31/05/2024	LA RESERVA		Acusado
51	ORTIZ BRAVO TERESA DE JESUS	17876		31/05/2024	ASORENACEN		Acusado
52	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17877		31/05/2024	JORGE ELIECER GAITAN		Acusado
53	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17878		31/05/2024	JORGE ELIECER GAITAN		Acusado
54	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17879		31/05/2024	JORGE ELIECER GAITAN		Acusado
55	HERNANDEZ LOAIZA BERNARDINA	17880		31/05/2024	JORGE ELIECER GAITAN		Acusado
56	ZUÑIGA GOMEZ EMERSON	17881		31/05/2024	LA UNION		Acusado
57	ZUÑIGA GOMEZ EMERSON	17882		31/05/2024	LA UNION		Acusado
58	VIVEROS GUEVARA SANTIAGO	17883		31/05/2024	LA UNION		Acusado
59	MORALES CUASPA JANET JENI	17884		31/05/2024	LA FLORESTA		Acusado
60	LOPEZ PORTILLO MARINA ASTERIA	17885		31/05/2024	EL CARMEN		Acusado
61	CHOCUE CAMPO JUAN ANDRES	17886		31/05/2024	VILLA ROSA		Acusado
62	MUÑOZ PEREZ JAVIER ANDRES	17887		31/05/2024	JARDINES DE BABILONIA		Acusado
63	NEFFAR DAVID RUIZ MONTEZUMA	17888		31/05/2024	OLIMPICO		Acusado
64	FORERO REY ALDEMAR	17889		31/05/2024	LOS CHIPAROS		Acusado

Tabla Nro. 10 - Peticiones Analizadas mes mayo de 2024	
ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL



Respuesta dentro del termino	64
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de mayo de 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Tabla Nro. 11 - PQRS analizadas mes junio de 2024

No.	NOMBRE USUARIO	NUID	SECTOR	Fecha	Barrio	SERVICIO
1	AGUAS MOCO A			04/06/2024	SECTORES DONDE PRETAMOS EL SERVICIO	Acueducto
2	AGUAS MOCO A			06/06/2024	SECTORES DONDE PRETAMOS EL SERVICIO	Acueducto
3	CANCHAS MACAO			07/06/2024	LA RECERVA	Acueducto
4	ARACELY			07/06/2024	VENECIA	Acueducto
5	GLORIA PERDOMO			07/06/2024	RUMIPAMBA	Acueducto
6	JUAVIOY JANSASOY AURA MIRIAM	3287		07/06/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
7	SUIFREDO ARCINIEGAS			07/06/2024	17 DE JULIO	Alcantarillado
8	IAJI ALEJANDRINA	3360		11/06/2024	JOSE HOMERO	Acueducto
9	AGUAS MOCO A			12/06/2024	ZONA NORTE	Acueducto
10	AGUAS MOCO A			12/06/2024	MIRAFLORES	Acueducto
11	CARLOS PEREZ			12/06/2024	NARANJITO	Acueducto
12	CARLOS CHAMORRO			12/06/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
13	ESTHELLA MARTINEZ			13/06/2024	QUINTA DE LAS COLINAS	Acueducto
14	AGUAS MOCO A			13/06/2024	SAUCES	Acueducto
15	JAVIER JAMIOY			13/06/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
16	AGUAS MOCO A			13/06/2024	BARRIOS DE MOCO A	Acueducto
17	CARNICERIA LA 17 DE JULIO			14/06/2024	17 DE JULIO	Acueducto
18	YULADY ELENCE			14/06/2024	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
19	AGUAS MOCO A			14/06/2024	LAS AMERICAS	Acueducto
20	CARDONA DE BETANCORT BLANCA	1848		17/06/2024	TURISTICA LA LOMA	Acueducto
21	EVER ZAMBRANO			17/06/2024	KENNEDY	Alcantarillado
22	MENDEZ ALVARADO EDUARDO	8258		17/06/2024	1 DE ENERO	Alcantarillado
23	DAVILA ARDILA DANNA	9695		17/06/2024	CENTRO	Acueducto
24	LOZANO CRUZ CARLOS FERNANDO	12376		17/06/2024	LA PEÑA	Acueducto
25	VILLOTA RAMOS ANA LUCIA	8049		18/06/2024	URB PRADO NORTE	Acueducto
26	EVER RIVERA ,PRESIDENTE DE JUNTA			18/06/2024	OBRERO	Alcantarillado
27	ROGER ANSIBAR FAJARDO MACIAS	17304		19/06/2024	ASOCIACION COMUNITARIA LOS LAURELES	Acueducto
28	GELPUD URBANO FANNY	16644		19/06/2024	EL RECREO	Acueducto
29	CAEDONA DE BETANCOURT BLANCA	1848		20/06/2024	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
30	CANSIMANSI MERCEDES	2716		21/06/2024	SANFERNANDO	Alcantarillado
31	MUCHAVISOY MARIA DOLORES	3000		21/06/2024	5 DE SPTIEMBRE	Acueducto
32	BUEN DIA EFRAIN	1216		24/06/2024	SAN AGUSTIN	Acueducto
33	MOJANSISOY NUBIA ESTELLA	1338		24/06/2024	TURISTICO LA LOMA	Acueducto
34	ESPAÑA RAMIREZ EDGAR	17697		24/06/2024	VILLA ROSA	Acueducto
35	ORDONES JESUS LEONARDO	12463		25/06/2024	OBRERO	Alcantarillado
36	CANAMEJOY JORGE ELIECER	13852		25/06/2024	OBRERO	Alcantarillado
37	JESUS GARZON VALENCIA	4496		26/06/2024	VENECIA	Alcantarillado
38	ROSERO NESTOR RAMIRO	4506		26/06/2024	VENECIA	Alcantarillado
39	AGUAS MOCO A			27/06/2024	LA RECERVA	Acueducto
40	ACOSTA BASTIDAS JULIO CESAR	3650		27/06/2024	MIRAFLORES	Alcantarillado
41	FLOREZ BECERRA FRANCO TULIO	8428		27/06/2024	AVDA COLOMBIA	Acueducto
42	LEITON BURBANO SUSANA LUCIA	12840		27/06/2024	CENTRO	Acueducto
43	LEITON BURBANO SUSANA LUCIA	12839		27/06/2024	CENTRO	Acueducto
44	LEITON BURBANO SUSANA LUCIA	4968		27/06/2024	LOS PINOS	Alcantarillado
45	ANDRADE MORA	13657		28/06/2024	17 DE JULIO	Acueducto
46	CASTRO RODRIGUEZ CARLOS GUILLERMO	17777		28/06/2024	SAN FERNADO	Alcantarillado
47	SANDOVAL JHON	17778		28/06/2024	EL RECREO	Acueducto
48	PISTALA SIERRA JANETH AMADA	17779		28/06/2024	URB MIRADOR DE LA COLINA	Acueducto
49	BARRERA SANCHEZ ORLANDO	17780		28/06/2024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado



50	BARRERA SANCHEZ ORLANDO	17781	28/06/2024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
51	BARRERA SANCHEZ ORLANDO	17782	28/06/2024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
52	DORADO GAITAN ALBA LILIA	17783	28/06/2024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
53	BECERRA CHINDOY SALVADORA	17784	28/06/2024	1 DE ENERO	Alcantarillado
54	RODRIGUEZ GUERRERO SULY PAOLA	17785	28/06/2024	1 DE ENERO	Alcantarillado
55	ARIAS CARDONA NUVIA	17786	28/06/2024	VILLA CAIMARON	Alcantarillado
56	DIAGO BURBANO AURA MARGARITA	17787	28/06/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
57	JOVEN CAICEDO MARIA NINFA	17788	28/06/2024	DIVINO NIÑO	Acueducto
58	JOVEN CAICEDO MARIA NINFA	17789	28/06/2024	DIVINO NIÑO	Acueducto
59	IMBACHI PEREZ JAIRO HERNAN	17790	28/06/2024	OBrero	Alcantarillado
60	ANDRADE MORA FLORALBA	17791	28/06/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
61	MELO MUÑOZ BAIRON ARLEY	17792	28/06/2024	JARDINES DE BABILONIA	Acueducto
62	BUESAQUILLO MUJANAJINSOY GLORIA ESPERANZA	17793	28/06/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
63	BRAVO CERON ALFONZO EVELIO SAMIR	17794	28/06/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
64	SANDRA ELIANA MORA AUDOR	17795	28/06/2024	URB VILLA SOFIA	Alcantarillado
65	MUÑOZ PINCHAO DILSA DEL CARMEN	17796	28/06/2024	OBrero	Alcantarillado
66	MUÑOZ PINCHAO DILSA DEL CARMEN	17797	28/06/2024	OBrero	Alcantarillado
67	BRAVO CERON MARTHA BIBIANA	17798	28/06/2024	LA ESMERALDA	Alcantarillado
68	PORTILLA GERMAN ANDRES	17799	28/06/2024	VILLA DEL NORTE	Acueducto
69	CORDOBA SOLARTE LUIS ALBERTO	17800	28/06/2024	SINAI	Acueducto
70	CORDOBA SOLARTE LUIS ALBERTO	17801	28/06/2024	SINAI	Acueducto
71	CERON PINTO YISELI YESNEY	17802	28/06/2024	LOS PINOS	Alcantarillado
72	VALLEJO MUÑOZ OTSBAL NORBEY	17803	28/06/2024	SAN FERNADO	Alcantarillado
73	TANIA ISABEL CORDOBA FAJARDO	17804	28/06/2024	VILLA DEL NORTE	Acueducto

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	73
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

De conformidad con el análisis efectuado en las tablas anteriores, en el mes de junio de 2024, se evidencio por parte de esta oficina la oportunidad de la respuesta, en la totalidad de las peticiones.

Del análisis de la información plasmada en las tablas anteriores, se observa que el 100% de solicitudes fueron atendidas oportunamente, pendiente el trámite de elevarlas a un sistema de información adecuado, para su administración y generación de informes a entes de control.

ESTADO DEL TRAMITE	TOTAL
Respuesta dentro del termino	410
No se evidencio respuesta o notificación	0
No requerían respuesta	0
Finalizadas Sistema SYS APOLO	0

Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. No obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias que han sido detectadas como en el caso de peticiones a las que se proyecta la respuesta y se envían el último día de vencimiento.

## 7. RECOMENDACIONES



- ✓ Es pertinente continuar con esa buena disposición, para gestionar la respuesta a las peticiones, el monitoreo de los tiempos se realiza de manera manual por parte del personal a cargo de este proceso.
- ✓ Se debería finalizar de manera apropiada y oportuna los trámites a través de un Sistema Electrónico, toda vez que es a través de una herramienta que se obtienen las estadísticas sobre las PQRS que ingresan y se efectuó el monitoreo de los tiempos de respuesta, como también facilitaría la realización y validación de informes, para ser presentados de una manera oportuna y organizada.
- ✓ En el evento que se dificulte dar trámite a una petición dentro del tiempo establecido, es preciso emitir una respuesta al peticionario, dentro de los términos legales, manifestando que necesita más tiempo para poder responder apropiadamente y de fondo su petición, de tal forma que no genere malestar al peticionario y evite posibles dificultades de tipo sancionatorio, conforme al régimen disciplinario. No obstante, es ineludible resolver de fondo la petición.
- ✓ Es preciso que el personal a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, continúe con el seguimiento y generación de informes en forma periódica, con el propósito de prevenir a los servidores públicos, sobre el vencimiento de términos y la respuesta oportuna a las peticiones y efectúe la identificación y clasificación de las diferentes peticiones, de acuerdo a su modalidad, para facilitar la ubicación de los tiempos de respuesta y el adecuado seguimiento.
- ✓ Impartir las instrucciones por parte de los líderes de proceso para que una vez se dé respuesta a las peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley, pendiente la finalización en un Sistema de Información.
- ✓ Todos los funcionarios y/o contratistas a los que se les haya sido asignada la tarea, tiene la obligación y responsabilidad de gestionar y dar respuesta oportuna a las PQRS, sin necesidad de esperar la llegada de la comunicación física. estas son directrices de Presidencia con base a la circular No. 004 del 2018 y adicionalmente en consideración de la circular No. 04 de 2012, donde el propósito es el lineamiento y la administración de la política de "cero papel".
- ✓ Se debe mejorar los tiempos de atención de las PQRS de los usuarios, por lo cual se debe implementar acuerdos y metas con los funcionarios de la dependencia comercial.
- ✓ Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad, son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso, se propone realizar o gestionar capacitaciones, campañas, niveles de atención o mesas de servicio etc.

**ELIAS MALUA SAYALJUB**  
Jefe de Control Interno  
AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P.